OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

AUDIT REPORT

CAPE BRETON DEVELOPMENT CORPORATION

MAY 1984

Table of Contents

Section			Page
I.	INTRODUCTION		1
	1. Objective and Methodology		1
	2. Organization of the Corporation		1
II.	OBSERVATIONS AND FINDINGS		2
	1. Official Languages Policy and Programme		2
	2. Language of Service	a) General	3
		b) Tourism	5
	3. Language of Work		7
	4. Equitable Participation		7
III.	CONCLUSION		8
IV.	LIST OF RECOMMENDATIONS		9

I. INTRODUCTION

1. Objective and Methodology

The purpose of this audit was to examine the extent to which the Cape Breton Development Corporation (Devco) is applying the Official Languages Act. Particular attention was paid to the various aspects of the language of service to residents as well as to tourists. Where appropriate, recommendations have been formulated to assist Devco in improving its performance in these areas.

The audit was carried out in the spring of 1983. Twenty-two officers were interviewed, a number of internal documents and publications examined, and on-site inspections made at many of the facilities. In addition, the audit team interviewed three representatives of Francophone communities on the Island who have business dealings with Devco.

The audit team wishes to thank the persons interviewed for their co-operation during the course of the audit.

2. Organization of the Corporation

Devco is a Crown corporation which operates the coal mines of the Sydney area and attempts to promote the diversification of the Cape Breton Island economy. It has 4,679 employees. Over 4,000 of them are employed in the Coal Division, which operates three major mines, surface coal-preparation facilities, a railway and a pier in Sydney Harbour. The Industrial Development Division, with 177 permanent employees and about an equal number of seasonal ones in the summer, is involved in a wide variety of economic endeavours, including the tourism industry. Another 250 employees are located in corporate and support divisions in the headquarters in Sydney.

II. OBSERVATIONS AND FINDINGS

1. Official Languages Policy and Programme

Devco has not developed its own Official Languages Policy or guidelines, nor has it set up an Official Languages Programme. Government directives on these matters are circulated to two or three senior officers, but the rest of the staff receive little if any information in this regard.

A personnel officer acts as an Official Languages Co-ordinator on a part-time basis and liaises with Treasury Board, the Public Service Commission, the Translation Bureau and our Office. A brief annual report is also submitted to Treasury Board on the status of Official Languages in the Corporation. We were told that Official Languages are seldom discussed by the Senior Management Committee, and we found that almost all managers whom we met regarded language matters as a low priority. We do not believe that this situation is conducive to an effective application of the Official Languages Act and consequently we recommend that the Corporation:

1. prepare an Official Languages Policy and inform all employees of its contents; and

2. develop a Programme to achieve the objectives set out in the Policy and constantly monitor its application.

Devco operates restaurant concessions at the Fortress of Louisbourg and provides very good bilingual service. Elsewhere, however, it does not appear to recognize a sufficient demand.

According to the 1981 Census, there are 9,280 (5.5%) Francophones (by mother tongue) living on Cape Breton Island and in certain localities the Francophone proportion is 50% or more. Accordingly, one must conclude, as did two Bilingual District Advisory Boards, that a

significant demand exists for bilingual services in several parts of the Island. Moreover, many Francophone tourists visit Cape Breton. For example, Parks Canada estimates that, in 1982, 75,000 Francophones visited the Cape Breton Highlands National Park.

2. Language of Service

a) General

Many signs and identifiers are bilingual. These include most signs at Headquarters (Cabot House in Sydney), letterheads, identifiers on the fleet of cars and trucks, and staff calling-cards. Sometimes, however, the French versions contain minor errors. For instance, the French version of Cabot House directory board has no accents and capital letters are misused. Many other signs, such as those of the Industrial Development Division at the Sydport Office and the Coal Division at the Lingan Mine, are in English only, and the rolling stock recently purchased for Devco's railway is identified solely in English.

We believe that the display of bilingual signage is important, not only to let the public know that service is available in both languages, but also to identify Devco as an institution of a bilingual Federal Government.

Consequently, we recommend that the Corporation:

3. undertake to make bilingual those signs and identifiers at Headquarters not already in both languages, as well as those in the field which are intended for the general public.

In the course of the audit we noted that the two principal receptionists at Headquarters were unilingual and that a bilingual greeting was not used. The audit team was told, however, that two secretaries are bilingual and that the calls received in French can be transferred to them. Nevertheless, we believe that current reception

practices do not sufficiently emphasize Devco's willingness to offer services in French and recommend that the Corporation:

4. ensure that a bilingual greeting is used at Headquarters and that Francophone callers be immediately referred to persons able to provide service in French.

The audit team examined 19 publications put out during the last few years, seven of which were directed at tourists. Only two, including one of the tourist publications, were available in French.

Our auditors were told that one of the difficulties in putting out French publications was translation. Several managers observed that, since there is no translator or French editor on staff, materials to be translated were sent to the Secretary of State offices in Moncton, or even Ottawa. This resulted at times in significant delay. However, such difficulties might be resolved by better liaison with the Secretary of State or by having a translator or editor in Sydney for urgent items. In any case, these problems should not be invoked to justify the issuing of publications in English only. We therefore recommend that the Corporation:

5. undertake to publish French versions of those current publications relating to tourism or of general interest which are not already in both languages; and, in future, issue all such publications in both English and French.

Almost all information services are provided in English only. Advertisements, tender calls and press releases are not translated and English is used frequently even for communications with Le Courrier of Yarmouth (which has a distribution of 1,300 on the Island) or Radio-Canada in Moncton. Speeches given before mixed audiences are most often made available in English only and correspondence with Francophone groups and municipalities is frequently in English.

With few exceptions, Devco's technical and community development services are available in English only. Indeed, none of the 15 officers responsible for development projects in tourism, fisheries, forestry and agriculture is functionally bilingual. To ensure that the Francophone community receives information and other services comparable to the Anglophone community, we recommend that the Corporation:

6. develop a French-language capability in all major sectors serving the public and actively advertise this capability.

b) Tourism

In keeping with its mandate to diversify the economy of Cape Breton, Devco has developed various tourist facilities either on its own initiative or in partnership. The following facilities are wholly owned and operated by the Corporation:

a) two restaurants at Louisbourg (concession from Parks Canada);
b) a restaurant, a marina, and a golf course at Dundee;
c) rental cottages, a camp ground, a general store, a restaurant and a supervised beach at Inverness;
d) a miners' village for tourists in the Sydney area; and
e) a handicraft shop (Island Crafts) in Sydney.

Service in French is available in the Louisbourg concessions. The shifts have been so organized as to ensure a bilingual capability among staff at all times. Seven of the 11 employees serving the public at the time of our visit were bilingual.

There is little French-language service elsewhere. Service in French at Inverness and in the Island Crafts Shop was not available at the time of our visits, and all information brochures and signage were in English. The situation was reported to be similar at the Miners' Village, but somewhat better at Dundee, where the newly appointed manager is bilingual.

Devco also participates in several mixed entreprises and leases properties. It has interests in the following tourist facilities:

a) the Holiday Inn at Sydney;
b) the Colliery Inn at Glace Bay;
c) summer cottages, a general store and a supervised beach at Whale Cove.

We found French-language services very limited at these locations.

Finally, Devco organizes a bed and breakfast programme in conjunction with home-owners on the Island. It guarantees tourists that the home-owners meet certain accommodation standards and that their charges stay within a certain range. At the time of our visit, all relevant information on this programme was in English and gave no indication as to which of the 63 participating home-owners could offer services in French.

We believe that Devco should strive to offer more services to French-speaking tourists and accordingly we recommend that the Corporation:

7. a) undertake a survey of the demand for French-language services at its various tourist facilities in order to determine priorities for the language of service;

b) develop a French-language capability at its wholly-owned tourist facilities, taking into account the results of the survey recommended above; and

c) encourage the provision of service in French in its mixed or leased tourist enterprises.

3. Language of Work

The language of work at Devco is English. Admittedly, the small numbers of Francophone and bilingual Anglophone employees render communication in French difficult. Nevertheless, in our view, management could promote French in Headquarters and at certain specific locations like Louisbourg where there are fair numbers of Francophones and bilingual Anglophones. Some language training sessions might be organized on site and French could be used at Headquarters and elsewhere as Francophone participation improves. We believe that such initiatives would better respect the intent of the Official Languages Act and therefore recommend that the Corporation:

8. **promote the use of French alongside English as a language of work at its Headquarters and elsewhere to the extent that it is feasible to do so.**

4. Equitable Participation

Steps have not been taken to identify the preferred first official language of employees and no precise figures on the numbers of Anglophones and Francophones on staff are available. The most recent Official Languages Report estimates that "less than one percent" of employees are Francophone. This relative absence of Francophones from Devco's staff no doubt reflects the fact that almost all of Devco's jobs are in Cape Breton County, where only 1% of the population is Francophone. Nevertheless, we believe that the Corporation should seek to recruit Francophones in numbers more proportionate to the total number of Francophones on the Island, which is 5.5%. Consequently, we recommend that the Corporation:

9. a) **determine with more accuracy the preferred official language of its employees**; and

b) **ensure that Francophones and Anglophones have equal access to positions at all levels within the organization.**

III. CONCLUSION

Our audit revealed that a number of measures are required to enable the Cape Breton Development Corporation to meet the requirements of the Official Languages Act. It should draw up an Official Languages Policy adapted to its own use and establish a programme to ensure that it is applied. While the Corporation offers service in French and English at the Fortress of Louisbourg, further initiatives are required to assess and meet the demand for bilingual service elsewhere.

Although Headquarters signage is generally bilingual, many signs at field locations are unilingual English. New arrangements are required to ensure that Francophone callers are greeted in French and automatically referred to bilingual personnel. Most publications and advertisements are in English, and many of the services provided in the fields of economic and community development are available in English only.

Although Devco has become actively involved in promoting tourism and operates a number of facilities either on its own initiative or in conjunction with other companies or individuals, it has not developed sufficient capability to serve the public in French.

The language of work is English, but Management could take some steps to promote the use of French. Francophone participation on staff is low relative to the proportion of Francophones resident on Cape Breton Island.

In summary, the Corporation must give official languages matters a higher priority and develop a strategy to better achieve the objectives of language reform.

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS

The recommendations made in the different parts of this report are reported below for reference purposes.

We recommend that the Cape Breton Development Corporation:

1. prepare an Official Languages Policy and inform all employees of its contents; and

2. develop a Programme to achieve the objectives set out in the Policy and constantly monitor its application.

3. undertake to make bilingual those signs and identifiers at Headquarters not already in both languages, as well as those in the field which are intended for the general public.

4. ensure that a bilingual greeting is used at Headquarters and that Francophone callers be immediately referred to persons able to provide service in French.

5. undertake to publish French versions of those current publications relating to tourism or of general interest which are not already in both languages; and, in future, issue all such publications in both English and French.

6. develop a French-language capability in all major sectors serving the public and actively advertise this capability.

7. a) undertake a survey of the demand for French-language services at its various tourist facilities in order to determine priorities for the language of service;

b) develop a French-language capability at its wholly-owned tourist facilities, taking into account the results of the survey recommended above; and

c) encourage the provision of service in French in its mixed or leased tourist enterprises.

8. promote the use of French alongside English as a language of work at its Headquarters and elsewhere to the extent that it is feasible to do so.

9. a) determine with more accuracy the preferred official language of its employees; and

b) ensure that Francophones and Anglophones have equal access to positions at all levels within the organization.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

RAPPORT DE VÉRIFICATION

SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DU CAP-BRETON

MAI 1984

Table des matières

		Page
I. INTRODUCTION		1
1. Objectif et méthodologie		1
2. Organisation de la Société		1
II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS		2
1. Politique et programme des langues officielles		2
2. Langue de service	a) services généraux	3
	b) services aux touristes	5
3. Langue de travail		7
4. Participation équitable		8
III. CONCLUSION		9
IV. LISTE DES RECOMMENDATIONS		10

I. INTRODUCTION

1. Objectif et méthodologie

Nous avons effectué une vérification linguistique à la Société de développement du Cap-Breton (SDCB) afin de déterminer dans quelle mesure cette Société se conforme à la Loi sur les langues officielles. Nous nous sommes attardés tout particulièrement à la langue des services aux résidants du Cap-Breton et des services aux touristes et nous avons formulé des recommandations au besoin afin d'aider la Société à améliorer sa situation linguistique.

Les membres de l'équipe de vérification se sont rendus à l'île du Cap-Breton au printemps de 1983. Ils ont interviewé 22 agents de la Société, examiné un certain nombre de documents internes et de publications et visité de nombreuses installations. De plus, ils ont rencontré trois membres des collectivités francophones de l'île ayant des relations d'affaires avec la Société.

Les membres de l'équipe de vérification remercient sincèrement les personnes qui ont accepté de se prêter aux interviews.

2. Organisation de la Société

La SDCB est une société de la Couronne qui exploite les mines de charbon de la région de Sydney et oeuvre à la diversification de l'économie de l'île du Cap-Breton. La Société emploie 4 679 personnes dont plus de 4 000 dans son Département du charbonnage, qui exploite trois grandes mines, des installations de surface pour la préparation du charbon, ainsi qu'un chemin de fer et un quai dans le port de Sydney. Le Département du développement industriel, qui compte 177 employés permanents et un nombre à peu près équivalent d'employés saisonniers en été, se spécialise dans les activités économiques et touristiques. Au siège social, à Sydney, les départements de l'administration et du soutien emploient 250 personnes.

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

1. Politique et programme des langues officielles

La SDCB ne possède ni politique, ni lignes directrices, ni programme qui lui soient propres dans le domaine des langues officielles. Les directives du gouvernement à ce sujet sont distribuées à deux ou trois cadres mais le reste du personnel ne reçoit que peu ou prou d'information sur les langues officielles.

Un agent du personnel fait fonction de coordonnateur des langues officielles à temps partiel et assure la liaison avec le Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique, le Bureau des traductions et notre Bureau. La Société présente chaque année au Conseil du Trésor un bref rapport sur les langues officielles. Nous avons appris par ailleurs que le Comité de gestion aborde rarement la question des langues officielles et nous avons pu constater que la grande majorité des gestionnaires n'accordent que peu d'importance aux affaires linguistiques. Nous ne croyons pas qu'un tel contexte favorise la mise en oeuvre efficace de la Loi sur les langues officielles et c'est pourquoi nous recommandons à la SDCB :

1. **de préparer une politique des langues officielles et d'en informer tous ses employés;**

2. **d'élaborer un programme qui lui permette d'atteindre les objectifs fixés dans sa politique et d'en surveiller constamment la mise en oeuvre.**

La SDCB offre un excellent service bilingue dans ses restaurants à la forteresse de Louisbourg. Ailleurs elle ne semble pas reconnaître une demande suffisante pour justifier la mise en place de services en français.

D'après les données sur la langue maternelle du recensement de 1981, 9 280 francophones (5,5 % de la population) vivent sur l'île du Cap-Breton et dans certaines localités, leur pourcentage atteint ou dépasse 50 %. Il faut donc conclure, comme l'ont fait les deux Conseils consultatifs des districts bilingues, que l'importance de la demande justifie des services bilingues dans plusieurs parties de l'île, d'autant plus que de nombreux francophones visitent le Cap-Breton. Par exemple, Parcs Canada évalue à 75 000 le nombre de francophones qui ont visité le parc national des Hautes terres du Cap-Breton en 1982.

2. Langue de services

a) Services généraux

Beaucoup d'écriteaux et de marques d'identification sont bilingues dont la plupart des pancartes au siège social (Cabot House à Sydney), les en-têtes de lettres, les incriptions sur les autos et les camions de la flotte et les cartes d'affaires du personnel. Il arrive cependant que les versions françaises comportent des erreurs, par exemple, l'absence d'accents et l'abus de la majuscule sur le tableau des occupants de Cabot House. Nous avons aussi relevé beaucoup d'inscriptions unilingues anglaises, par exemple sur les pancartes du Département du développement industriel au bureau de Sydport, et du Département du charbonnage à la mine Lingan, ainsi que sur les wagons ferroviaires que la Société s'est procurés récemment.

Nous croyons que l'affichage bilingue est important, non seulement pour que le public sache bien qu'il peut obtenir des services dans l'une ou l'autre des langues officielles, mais aussi pour qu'il se rende compte que la SDCB est un organisme d'un gouvernement fédéral bilingue.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

3. de rendre bilingues, s'ils ne le sont pas déjà, les panneaux et pancartes installés à l'intention du public, tant à son siège social que sur ses terrains.

La vérification a révélé que les deux réceptionnistes principales du siège social sont unilingues et qu'elles n'utilisent pas de formule d'accueil bilingue. Toutefois, on nous a assuré que les appels en français étaient référés à deux secrétaires bilingues. Il n'en demeure pas moins, à notre avis, que le service de réception actuel ne reflète pas la volonté de la Société d'offrir ses services en français. Aussi, nous lui recommandons :

4. d'adopter une formule d'accueil bilingue à la réception du siège social et de passer immédiatement les appels en français à des employés capables de fournir des services dans cette langue.

Nous avons examiné 19 publications parues au cours des dernières années, dont sept destinées aux touristes. Seulement deux de ces publications, dont l'une de nature touristique, étaient disponibles en français.

Apparemment, la SDCB publie peu en français, en partie à cause des difficultés que pose la traduction. Plusieurs gestionnaires ont fait remarquer que la Société n'emploie aucun traducteur et aucun rédacteur francophone et qu'il faut donc envoyer les documents à traduire aux bureaux du Secrétariat d'État à Moncton ou même à Ottawa, ce qui a déjà donné lieu à d'assez longs retards. La Société pourrait résoudre de telles difficultés en assurant une meilleure liaison avec le Secrétariat d'État ou en obtenant les services d'un traducteur ou d'un rédacteur sur place, à Sydney, lorsque surviennent des travaux urgents. Quoi qu'il en soit, les problèmes de traduction ou de rédaction ne sauraient en aucun cas justifier la parution de publications en anglais seulement.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à la Société :

5. **de prendre les mesures pour faire paraître les versions françaises des publications touristiques et d'intérêt général qui ne sont pas déjà disponibles dans les deux langues officielles et de faire paraître à l'avenir toutes les publications de ce genre en français et en anglais.**

Presque tous les services d'information de la SDCB sont unilingues anglais. La publicité, les appels d'offres et les communiqués de presse ne sont pas traduits et l'anglais est la langue habituelle de communication, même avec Le Courrier de Yarmouth (tiré à 1 300 exemplaires sur l'île) et avec Radio-Canada, à Moncton. Les textes des discours prononcés devant des auditoires composés d'anglophones et de francophones ne paraissent qu'en anglais la plupart du temps et la correspondance avec les groupes et les municipalités francophones est fréquemment en anglais.

A quelques exceptions près, la SDCB n'offre ses services techniques et de développement communautaire qu'en anglais. La situation n'est guère surprenante puisqu'aucun des 15 agents responsables des projets de développement dans les secteurs du tourisme, des pêches, de la forêt et de l'agriculture n'est en mesure de travailler en français. Afin que la communauté francophone reçoive des services d'information et d'autres services de qualité comparable aux services que reçoit la communauté anglophone, nous recommandons à la Société :

6. **de se doter d'une capacité en langue française dans tous les grands secteurs de services au public et de faire bien connaître la disponibilité des services en français.**

b) Services aux touristes

La SDCB a pour mandat de diversifier l'économie du Cap-Breton. Aussi a-t-elle mis en place diverses installations touristiques, soit de sa

propre initiative, soit en association avec d'autres entreprises. La Société est l'unique propriétaire et exploitant des installations suivantes :

a) deux restaurants à Louisbourg (concessions obtenues de Parcs Canada);

b) un restaurant, une marina et un terrain de golf à Dundee;

c) des chalets de location, un terrain de camping, un magasin général, un restaurant et une plage surveillée à Inverness;

d) un "village de mineurs" touristique dans la région de Sydney; et

e) une boutique d'artisanat local (Island Crafts) à Sydney.

Aux restaurants de Louisbourg, les services en français sont disponibles en tout temps grâce à une organisation des quarts de travail tenant compte de l'effectif bilingue. Sept des 11 employés servant le public étaient bilingues au moment de notre visite. Ailleurs, les services en français sont l'exception plutôt que la règle. A Inverness et à la boutique Island Crafts, il a été impossible d'obtenir des services en français; nous n'avons pas réussi à obtenir de brochures d'information en français et tous les panneaux indicateurs étaient unilingues anglais. Nous avons appris que la situation était identique au "village de mineurs" mais meilleure à Dundee où le nouveau directeur est bilingue.

La SDCB participe à plusieurs entreprises conjointes et loue aussi des propriétés. Elle détient ainsi des intérêts dans les installations touristiques suivantes :

a) le "Holiday Inn" de Sydney;

b) le "Colliery Inn" de Glace Bay; et

c) des chalets d'été, un magasin général et une plage surveillée à Whale Cove.

Nous avons constaté que les services en français étaient très limités dans tous ces établissements.

Enfin, la SDCB organise un programme de pensions en familles conjointement avec des propriétaires de l'île. En vertu de ce programme, le touriste a l'assurance que le propriétaire respecte certaines normes de logement et que les tarifs exigés correspondent à un barème officiel. Au moment de notre visite, toute l'information sur ce programme n'existait qu'en anglais et il n'était pas possible de savoir lesquels des 63 propriétaires participants pouvaient offrir leurs services en français.

Nous croyons que la Société devrait s'efforcer d'améliorer les services aux touristes francophones; aussi lui recommandons-nous :

7. a) **de mener une enquête sur l'importance de la demande de services en français à ses différentes installations touristiques afin de déterminer des priorités en matière de langue de services;**

b) **de recruter des employés parlant français pour les installations touristiques dont elle est l'unique propriétaire en tenant compte des résultats de l'enquête recommandée ci-dessus; et**

c) **d'encourager la prestation de services en français dans les entreprises mixtes touristiques.**

3. Langue de travail

A la SDCB on travaille en anglais. Il faut admettre que le petit nombre d'employés francophones et d'anglophones bilingues rend

difficile l'usage du français. Selon nous, la direction pourrait malgré tout favoriser l'emploi du français au siège social et dans certains endroits précis, comme Louisbourg, où on retrouve bon nombre de francophones et d'anglophones bilingues. La Société pourrait organiser des séances de formation linguistique sur le lieu de travail et le français pourrait devenir une langue de travail au siège social et ailleurs, au fur et à mesure de l'accroissement du nombre d'employés francophones.

Nous croyons que de telles initiatives seraient plus conformes à l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

8. **de promouvoir dans la mesure du possible l'emploi du français parallèlement à l'anglais au travail, dans ses bureaux du siège social et dans ses autres bureaux.**

4. Participation équitable

Aucune mesure n'a été prise pour déterminer la langue officielle que préfère chaque employé et la Société ne possède aucun chiffre précis sur le nombre respectif d'anglophones et de francophones parmi son personnel. Dans le dernier Rapport des langues officielles on évalue à "moins d'un pour cent" le nombre d'employés francophones. L'absence relative de Francophones parmi les effectifs s'explique sans doute du fait que la quasi-totalité des postes de la Société se trouvent dans le comté de Cap-Breton, où seulement 1 % de la population est francophone. D'autre part, nous croyons que la Corporation doit chercher à recruter davantage de francophones, pour que ceux-ci puissent représenter une proportion des effectifs plus proche de 5.5 % (la proportion de francophones dans la population totale de l'Île). Conséquemment, nous recommandons à la Société :

9. a) **de déterminer plus exactement la langue officielle que chaque employé préfère**; et

   b) **de s'assurer que les francophones et les anglophones jouissent d'un accès égal aux postes à tous les niveaux dans l'organisation.**

III. CONCLUSION

Notre vérification révèle que la SDCB devra prendre un certain nombre de mesures pour se conformer aux exigences et à l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Elle devra se doter d'une politique des langues officielles adaptée à ses besoins et mettre un programme sur pied pour veiller à son application. La Société offre un excellent service en français et en anglais à la forteresse de Louisbourg mais elle devra prendre certaines initiatives pour évaluer et répondre à la demande de services en français ailleurs.

L'affichage est en général bilingue au siège social mais dans les bureaux locaux, de nombreux panneaux indicateurs sont unilingues anglais. La Société devra aussi prendre des mesures pour s'assurer que ses réceptionnistes utilisent des formules d'accueil bilingues et acheminent automatiquement les appels en français vers des employés bilingues. La plupart des publications et des documents publicitaires sont en anglais et un grand nombre de services des secteurs économiques et du développement communautaire ne sont disponibles qu'en anglais.

Au fil des ans, la SDCB est devenue de plus en plus active dans le domaine touristique et elle exploite maintenant un certain nombre d'établissements, seule ou en association avec d'autres entreprises ou des particuliers, mais elle ne s'est pas préoccupée de recruter un personnel lui permettant de servir le public en français.

Dans les bureaux de la Société le travail se fait en anglais mais la direction pourrait faire la promotion du français au travail. Le pourcentage de francophones au sein de son effectif est faible par rapport au pourcentage de francophones qui habitent l'île du Cap-Breton.

En bref, la SDCB doit accorder une plus haute priorité aux langues officielles et se doter de plans d'actions lui permettant d'apporter une contribution plus valable à la réforme linguistique.

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Dans le but de faciliter la consultation du rapport, nous reprenons ici les recommandations formulées à chaque élément de la vérification.

Nous recommandons à la Société de développement du Cap-Breton :

1. de préparer une politique des langues officielles et d'en informer tous ses employés.

2. d'élaborer un programme qui lui permette d'atteindre les objectifs fixés dans sa politique et d'en surveiller constamment la mise en oeuvre.

3. de rendre bilingues, s'ils ne le sont pas déjà, les panneaux et pancartes installés à l'intention du public, tant à son siège social que sur ses terrains.

4. d'adopter une formule d'accueil bilingue à la réception du siège social et de passer immédiatement les appels en français à des employés capables de fournir des services dans cette langue.

5. de prendre les mesures pour faire paraître les versions françaises des publications touristiques et d'intérêt général qui ne sont pas déjà disponibles dans les deux langues officielles et de faire paraître à l'avenir toutes les publications de ce genre en français et en anglais.

6. de se doter d'une capacité en langue française dans tous les grands secteurs de services au public et de faire bien connaître la disponibilité des services en français.

7. a) de mener une enquête sur l'importance de la demande de services en français à ses différentes installations touristiques afin de déterminer des priorités en matière de langue de services;

b) de recruter des employés parlant français pour les installations touristiques dont elle est l'unique propriétaire en tenant compte des résultats de l'enquête recommandée ci-dessus; et

c) d'encourager la prestation de services en français dans les entreprises mixtes touristiques.

8. de promouvoir dans la mesure du possible l'emploi du français parallèlement à l'anglais au travail, dans ses bureaux du siège social et dans ses autres bureaux.

9. a) de déterminer plus exactement la langue officielle que chaque employé préfère; et

b) de s'assurer que les francophones et les anglophones jouissent d'un accès égal aux postes à tous les niveaux dans l'organisation.

POOR

QUALITY

ORIGINAL